

2. Подсчет так называемой «обратной связи». То есть, насколько увеличилась осведомленность аудитории о компании или товаре /услуге; удалось ли отвлечь внимание общественности от негативной информации или слухов; как изменилось общественное мнение о КСК; сколько было получено откликов и т.д. Насколько выросло число участников сообщества в социальной сети.

3. Измерение показателей дохода. Насколько выросли продажи конно-спортивного клуба, насколько изменилось финансовое положение организации, насколько выросла клиентская база.

В настоящее время конно-спортивные клубы как туристская услуга только набирают популярность. Уровень жизни улучшается, требования к досугу у потенциальных потребителей также растут. Именно поэтому важно постоянно развиваться, предлагать все новые виды услуг, а также следить за их качеством. Предлагая высококачественный продукт, компания соответствует ожиданиям самых взыскательных клиентов, а также задает планку для конкурентов, тем самым стимулируя развитие всей конно-спортивной отрасли в целом.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Безрукова, Н. Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме / Н. Л. Безрукова, В. С. Янкевич; под ред. В. С. Янкевича. – Москва : Финансы и статистика, 2013. – 416 с.

2. Карева, А.В. Специфика проектирования рекламной кампании по продвижению тура / А.В. Карева // География и современные проблемы географического образования: мат-лы Всерос. науч.-практ. конф., посв. 100-летию со дня рождения Почетного члена РГО, д-ра. геогр. наук, профессора В.И. Прокаева. – Екатеринбург, 2019 г. – С. 180-185.

УДК 159.942+378.147

А.В. Карева
УрГПУ, Екатеринбург

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК ВЕДУЩАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ МЕНЕДЖЕРА ПО ТУРИЗМУ

В статье раскрываются представления об эмоциональном интеллекте как ведущей компетенции менеджеров по туризму. Современный менеджер по туризму должен уметь управлять не только своими эмоциями, но уметь понимать и интерпретировать эмоции других людей, что позволит ему быть успешным в своей деятельности.

Ключевые слова: интеллект, эмоциональный интеллект, компетенция, компетентность, профессиональная компетентность, профессиональная деятельность, менеджер, туризм.

В условиях современной экономической ситуации меняются требования, предъявляемые к менеджерам по туризму. Для успешного осуществления профессиональной деятельности менеджер по туризму в процессе обучения в вузе должен овладеть универсальными компетенциями, установленными ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм [1]. Данным нормативным документом установлено восемь универсальных компетенций. Среди них важную роль играет формирование коммуникативной компетенции, которая предполагает способность конструктивно взаимодействовать с другими людьми, устанавливать контакт в процессе делового взаимодействия (УК-4), а также способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3). Однако осуществление делового и социального взаимодействия не представляется возможным в полной мере без установления эмоционального контакта между людьми на основе эмоционального интеллекта.

Эмоции являются более ранним механизмом регуляции поведения, чем разум, они оказывают существенное влияние на поведение человека. Они влияют на умение решать конфликты, способность адаптироваться к изменяющимся условиям окружающей среды, работоспособность, настроение и т.д. [2, с.7]. От умения специалиста управлять своим эмоциональным состоянием зависит его мотивация, эффективность профессиональной деятельности. Именно в связи с этим в настоящее время термин «эмоциональный интеллект» становится все более популярным.

На сегодняшний день существует большое количество определений эмоционального интеллекта, но обобщая, можно отметить, что все их объединяет способность воспринимать и эффективно использовать «иррациональные сигналы внешней среды», к которым относится умение осознавать и различать свои собственные и чужие эмоции, способность управлять ими, а также строить эффективные отношения с окружающими людьми [2].

На основе анализа научной литературы можно сделать вывод, что основы исследования эмоционального интеллекта были заложены в 1988 году, когда физиолог Рувен Бар-Он ввел понятие эмоционально-социального интеллекта и предположил, что данный вид интеллекта состоит из личных и межличностных способностей, умений и навыков, определяющих поведение человека. Р. Бар-Он в своей диссертации использовал понятие «EQ – emotional quotient» или «коэффициент эмоциональности», по аналогии с IQ – коэффициентом интеллекта. Бар-Он понимал под эмоциональным интеллектом все некогнитивные

способности, знания и компетентность, позволяющие людям успешно справляться с жизненными ситуациями. Модель эмоционального интеллекта Р. Бар-Она включала пять следующих компонентов:

- внутриличностная сфера – отвечающая за способность понимать свои чувства и управлять ими;
- сфера межличностных отношений – искусство взаимодействия, к которой автор относил эмпатию и социальную ответственность;
- сфера адаптивности – умение решать проблемы, быть гибким и реалистичным;
- сфера управления стрессом – способность противостоять стрессу и контролировать свою импульсивность;
- сфера общего настроения – отвечающая за общее позитивное отношение к жизни.

Чуть позже, в 1990 году, Джон Майер и Питер Саловей-Карузо ввели понятие эмоционального интеллекта, опубликовав статью с одноименным названием. Их модель эмоционального интеллекта состояла из четырех компонентов. Первый компонент – точность оценки и выражения эмоций. Авторы считали этот компонент базовым и понимали под ним способность безошибочно различать эмоции и идентифицировать эмоциональное состояние как свое, так и других людей. Вторым компонентом является использование эмоций в мыслительной деятельности, т.е. способность активизировать мыслительный процесс, используя эмоции как мотивацию. Третий компонент – понимание эмоций, способность осознавать связь между мыслями и эмоциями, определять причины возникновения эмоций. Четвертый компонент – управление эмоциями, способность пробуждать и направлять свои и чужие эмоции для достижения определенных целей.

Необходимо также отметить работы Даниэла Гоулмана, который не только дал описание истории развития теорий эмоционального интеллекта, проанализировал современные исследования данного явления, но и предложил свою модель.

За основу Д. Гоулман взял модель Майера и Саловея-Карузо и к их компонентам добавил настойчивость, энтузиазм и социальные навыки, таким образом, соединив личностные характеристики и когнитивные способности. Всего Гоулман выделяет пять составляющих эмоционального интеллекта: самопознание, самоконтроль, мотивацию, эмпатию (или социальную чуткость) и управление отношениями.

Первые три составляющие направлены на работу с собственными эмоциями и собственным внутренним миром, последние две направлены на взаимодействие с другими людьми. Так, например, эмпатия или социальная чуткость, определяет способность распознавать свои и чужие чувства и эмоции, умение сопереживать. Управление же отношениями подразумевает владение техниками убеждения, эффективного разрешения конфликтов, умение конструктивно взаимодействовать.

Все эти качества необходимы в профессиональной деятельности менеджера по туризму, поскольку он должен не только уметь управлять своими эмоциями, обладать способностью понимать и интерпретировать эмоции других людей, что позволит ему быть успешным в своей деятельности. Для менеджера важно не только сохранять спокойное эмоциональное состояние в непростых ситуациях, но и уметь использовать эмоции потенциальных клиентов для успешной продажи туристского продукта.

Профессиональная деятельность менеджера по туризму оказывает большое влияние на него самого и окружающих, поскольку к специалистам сферы услуг в настоящее время предъявляются высокие требования. Клиенты современного общества потребления привыкли получать самое лучшее, и чтобы быть успешным в профессиональной деятельности, менеджер должен ежедневно держать себя в руках, скрывать свой гнев, тревогу, раздражение, всегда улыбаться, быть приветливым, стараться удовлетворять требования клиентов.

Менеджер по туризму не сможет достичь личностного и профессионального роста без самопознания, самоконтроля и мотивации, которые являются внутренними составляющими эмоционального интеллекта. Менеджер по туризму должен уметь создавать позитивную эмоциональную обстановку в офисе в течение всего рабочего дня, грамотно владеть приемами управления отношениями, проявлять социальную чуткость по отношению клиенту, таким образом демонстрируя высокий уровень эмоциональной культуры и сформированности коммуникативной компетенции. Соответственно, изменение своего негативного состояния и является результатом достижения высокого уровня эмоционального интеллекта [3].

Специалист, работающий в сфере «человек-человек» является ответственным за свое эмоциональное состояние. Высокая степень развития коммуникативной компетенции, напрямую связанной с уровнем эмоционального интеллекта, способствует эффективной профессиональной деятельности и повышению удовлетворенности своей работой. Эмоциональный интеллект имеет большое значение в процессе трудовой деятельности менеджера по туризму, поскольку эта профессия напрямую связана с коммуникацией, умением установить контакт с клиентом, понять чего он хочет, и предложить лучший из возможных вариантов. Эмоциональный интеллект играет важную роль еще и потому, что деятельность менеджера по туризму связана с эмоциональными перегрузками, а способность к самоконтролю и саморазвитию является профилактикой стресса, депрессий, профессионального выгорания. Следовательно, высокий уровень профессионального интеллекта и сформированной коммуникативной компетенции способствуют профессиональному и жизненному успеху.

Таким образом, принимая во внимание особенности профессиональной деятельности менеджеров по туризму, можно рассматривать эмоциональный интеллект необходимым условием для осуществления успешной профессиональной деятельности и построения карьеры в сфере туризма, а также смежных отраслей деятельности, в сфере услуг. Таким образом, высокую значимость приобретает формирование универсальных компетенций в процессе профессиональной подготовки менеджеров по туризму.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Приказ Минобрнауки России № 516 от 08.06.2017 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм» [Электронный ресурс] : Режим доступа: <https://rulaws.ru/acts/Prikaz-Minobrnauki-Rossii-ot-08.06.2017-N-516/>
2. Бобкова, Н. Г. Эмоциональный интеллект как ключевая компетенция современного менеджера / Н.Г. Бобкова // Бизнес-образование в экономике знаний. 2016. – №2. – С.7–9.
3. Кургулова, С. К. Эмоциональный интеллект как ключевая компетенция и педагога в инклюзии [Электронный ресурс] / С. К. Кургулова, К.В. Абрамова // Студенческий электрон. научн. журн. 2018. – №3(23). Режим доступа : <https://sibac.info/journal/student/23/97309>